

国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司

国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司 关于呈送 2024 年企业信息公开年报的报告

国家能源局江苏监管办公室：

2024 年，国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司（以下简称“公司”）认真贯彻落实国家能源局江苏监管办、国网江苏省电力有限公司、国网江苏省电力有限公司南通供电分公司、海安市委市政府有关信息公开的工作部署，切实做好供电企业信息公开工作，确保广大电力客户的知情权、参与权和监督权。公司编制了《2024 年企业信息公开年报》，现予上报，请审阅。

附件：国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司 2024 年度
企业信息公开年报

国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司
2025 年 3 月 21 日



附件：

国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司 2024 年度企业信息公开年报

2024 年，国网江苏省电力有限公司海安市供电分公司（以下简称“公司”）根据《中华人民共和国政府信息公开条例》《电力监管条例》《供电企业信息公开实施办法》《电力企业信息披露规定》《电力企业信息报送规定》等文件要求，认真贯彻落实国家能源局江苏监管办、国网江苏省电力有限公司（以下简称“省公司”）、海安市委市政府有关信息公开的工作部署，切实做好供电企业信息公开工作，确保广大电力客户的知情权、参与权和监督权。

一、企业基本情况

1.电量情况:2024 年供电量 76.76 亿千瓦时,同比上升 10.21%;完成售电量 75.11 亿千瓦时,同比上升 10.30%。

2.负荷情况:调度最高用电负荷 137.122 万千瓦,同比增长 13.02%。

3.营业户数: 56.98 万户。

4.全年停电情况: 全年未发生大面积停电事件。

5.两率基本情况: 城市供电可靠率 99.9951%,电压合格率 99.996%;农村供电可靠率 99.9854%,农村综合电压合格率 99.976%。

6.故障抢修情况: 共处理 95598 故障报修单 2019 张。平均到达现场时间 22.21 分钟,故障平均修复时间 38.65 分钟。

7.投诉受理情况：全年共处理客户投诉 0 起，同比下降 100%，全年共处理客户意见 130 起，公司百万户意见率 248.132，同比下降 31.94%。

二、供电服务工作开展情况

1.扛牢首责、不辱使命，电力保供彰显担当。全力以赴保电网安全、保民生用电，成功应对“海安变复杂运方、负荷六创新高、最高达 162.6 万千瓦，同比增长 19.8%”挑战。**保供基础持续夯实。**按期投运 38 项配网迎峰度夏工程。统筹优化电网运行方式和调控策略，实现重要设备零过载、需求响应零启动。修订完善各专业应急预案 34 项，承办海安市大面积停电事件应急演练活动。高效应对台风“贝碧嘉”，选派 32 名业务骨干紧急驰援苏南保供抢修任务。**设备运行安全可靠。**加强输变电设备运维，消除 110 千伏平桥变开关气体泄漏、110 千伏田圩线终端尾管发热等严重缺陷 126 处。实施电压质量提升专项行动，以转供方案优化、母线电压控制等方式，避免低电压风险 4500 户次。大力推进关键点绝缘包裹、避雷器加装和精益化运维，故障跳闸次数压降 25%。供电可靠率首次突破 99.99%，缩短用户平均停电时间 46%，位列全市各县首位。**负荷管理不断优化。**足额编制电力负荷管理预案，总容量 41.24 万千瓦。积极宣贯新版尖峰电价政策，引导 5 家企业错峰集中检修、1125 户企业错峰生产，最大错峰 9.2 万千瓦。细化用户设备级响应能力，储备 0.5 小时快上快下错峰资源 2.9 万千瓦。完成 41 栋商业楼宇空调智慧调控能力建设，最大可调负荷 1.9 万千瓦。全面推广“e 起节电”活动，累计参与 1.9 万户。

2.抢抓机遇、奋发有为，电网发展步伐加快。立足海安资源禀赋和区位优势，落地实践新型电力系统建设，全力支撑绿色低碳转

型。**主干网结构更加完善。**克服多重挑战，220 千伏花乡输变电工程取得延期核准，顺利通过国网初设评审。完成 220 千伏海安变整站改造 110 千伏和 35 千伏配套工程。投运 110 千伏李堡变改造工程。按期开工 110 千伏高庄输变电工程、110 千伏海安～立发线路工程。**配电网建设加快实施。**新建改造线路 44 公里、配变 83 台，有效解决设备重载、线路卡脖子等问题。根据轻重缓急实施“一台区一策”，精准治理超重载台区 65 个。深化配电自动化建设应用，标准化线路覆盖率 93%，较年初提升 15 个百分点，故障研判正确率 86%。**新能源发展成效显著。**全市首家推动出台区县级分布式光伏有序接入政策。服务 43.5 万千瓦光伏并网，完成 32.8 万千瓦光伏“四可”能力建设。建成主动支撑型台区级微电网示范项目。成立（近）零碳园区建设专业服务团队，出具能效诊断用能建议书 17 份，试点城市快充站分时充电。公司绿色能源应用多元探索成果被中国能源研究会评为“绿色能源赋能乡村振兴典型成果”。

3.用心用情、助企惠民，服务品质稳步提升。坚持以人民为中心的发展思想，全面提升客户获得感和满意度。**营商环境持续优化。**持续跟踪服务 37 个省市级重大项目。建成阿尔法电子产业园等 2 个“开门接电”示范园区。实行用户身份证“一证式受理”，普及应用苏服办 APP“充电桩一件事”，提升充电桩报装效率。增设绿电绿证服务点。**服务水平持续升级。**开展“电力数据看经济”应用研究，以电力大数据支撑地方政府科学决策。推动政企共建协同高效，服务金麟甲第、金镶玉等 7 个保交楼小区按期送电。大力推广“网上国网”，注册率、绑定率分别达 81%、76%。更换 09 版电能表 12.5 万只。**乡村振兴持续赋能。**深化班子成员常态对接区镇机制，协调解决废旧电杆迁移、用户接电服务等问题 18 项。服务农

业农村局完成 8 处乡镇充电站建设。助力乡村产业发展，建成乡村电气化项目 132 个。服务省公司级乡村振兴示范点建设，在李堡镇光明村开展农产品助销等重点帮扶。建成“村网共建”示范点 2 个、服务点 26 个。

三、企业供电信息公开工作情况

2024 年，公司主要通过企业门户网站、微信服务号（国网江苏电力）、“网上国网”APP、供电营业厅公示、向社会发布白皮书等渠道和方式做好供电质量、有序用电、停电信息、电价标准以及业务流程等主动公开工作，创造信息公开良好的舆论环境。主要公开内容包括：

1.供电企业基本情况。公司在企业门户网站上对企业基本情况进行公布，主要包括公司概况、生产信息、政策法规、企业文化、办公地址、营业网点地址、联系方式、组织机构等内容。2024 年对部分信息进行了更新，“网上国网”APP 上也对营业厅信息进行了公布。

2.供电企业办理用电业务的程序及时限。公司在企业门户网站、供电营业厅、“网上国网”手机 APP 和“国网江苏电力”微信公众号上对新装增容、变更用电等各类用电业务的程序及时限进行公布，并在营业厅放置用电业务办理宣传折页，供客户免费取阅。客户可在供电营业厅面对面申请用电业务办理，也可在网站、APP、微信平台等线上渠道上申请业务办理、了解业务时限、查询业务进度。

3.供电企业执行的电价和收费标准。公司在供电营业厅、“网上国网”手机 APP 和“国网江苏电力”微信公众号上对企业执行的电价和收费标准进行公布，并根据国家电价政策调整及时更新，供

电营业厅电子展示屏里及时公示当前电价和收费标准，客户可通过相关渠道获取供电企业执行的电价标准以及供电企业向用户提供有偿服务时收费的项目、标准和依据等。

4.供电质量和两率情况。公司在供电营业厅公布《国家电网公司供电服务“十项承诺”》，对外承诺城市和农村地区的供电质量标准，供电可靠率和电压合格率的相关数据每季度向省公司进行报送，并在企业门户网站中和营业厅内进行了公布。

5.停限电有关信息。公司在供电营业厅、“网上国网”手机 APP 和“国网江苏电力”微信公众号上等渠道对计划停电、临时停电、有序用电等信息进行公布。涉及到有序用电的客户，公司逐户发放书面的《有序用电告知单》，并进行短信通知。

6.供电服务法律法规及有关管理制度和技术标准。公司在企业门户网站公布《供电监管办法》《电力供应与使用条例》《电力设施保护条例》《承装(修、试)电力设施许可证查询指南》等相关内容，并广泛通过线上、线下渠道开展电力法律法规、管理制度和技术标准的宣传，确保客户的信息知情权。

7.供电企业供电服务承诺和投诉电话。公司在供电营业厅公布《国家电网公司供电服务“十项承诺”》和《国家电网公司员工服务“十个不准”》，并公布“95598”投诉电话和“12398”监管热线电话，在各类线上、线下渠道开展广泛宣传。

8.用户受电工程相关信息。公司对相关受电工程的业务流程和工作规范、收费标准、供电方案编制规则等情况进行公布。

四、12398 能源监管热线标识普及和宣传情况

深入贯彻落实《国家能源局关于进一步加强 12398 能源监管热线标识普及和宣传工作的通知》相关要求，全力开展 12398 能源监管热线的普及宣传工作。

1.持续做好供电营业场所公开 12398 热线工作。自 2006 年 12398 热线开通以来，公司高度重视并积极配合做好推广工作，并按照最新材质、尺寸、设计要求，在全市 14 个供电营业厅布设 12398 能源监管热线的标识，固定在供电营业场所的显著位置。

2.利用多种途径普及 12398 热线标识。在对外门户网站显著位置公示了 12398 热线标识，主动接受公众监督。在明察暗访中，将 12398 宣传情况纳入检查内容。

3.主动开展供电监管信息宣传。通过营业窗口展板、电子看板、自助缴费机以及网站等方式公开 12398 热线、供电监管办法、承装（修、试）企业查询指南等相关电力监管信息，优化网站、手机 APP 等公示内容，自觉接受社会公众监督，提高企业自身公信力。

五、下一步工作

2025 年，公司将继续严格按照能源监管部门有关要求，认真做好主动公开信息和依申请公开信息有关工作，更好地服务广大电力客户、服务社会。

1.加强政策培训。组织深入学习国家能源局相关政策文件，掌握法律法规和规范性文件变更动态，坚决执行政策规范要求，常态开展学习宣贯和监督检查工作，确保供电服务规范。

2.持续规范信息公开流程。按照《供电企业信息公开实施办法》的总体要求，进一步梳理市、县各级供电部门的信息公开工作执行

情况，及时提供和更新相关信息，健全和完善信息公开工作长效机制，确保公开信息的及时性、准确性和有效性。

3.大力宣传 12398 热线。持续排查整改 12398 标识在营业场所公示情况，开展明察暗访检查落实情况，充分发挥 12398 监督促进作用，积极践行国家能源局《12398 能源监管热线举报处理办法》和《12398 能源监管热线投诉处理办法》要求，畅通投诉举报渠道，做到件件有回音、条条有落实，持续提升供电服务水平。